

DELIBERA N. 67

**XXX LECCE / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/500592/2022)**

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 10/11/2022;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX LECCE del 15/02/2022 acquisita con protocollo n. 0052002 del 15/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta: *“Ho in essere un contratto con l'operatore TIM mobile attivato, mediante convenzione CONSIP, dalla mia Amministrazione di appartenenza (GdF). avendo chiuso il mio precedente conto corrente ed avendone aperto uno nuovo presso la N26 Bank, ho provveduto a comunicare la variazione di IBAN per la nuova domiciliazione bancaria. Nonostante due comunicazioni, la risposta dell'operatore è sempre stata uguale, ossia "le coordinate non sono valide in quanto la Banca dell'utilizzatore non aderisce a Sepa", dichiarazione palesemente falsa dal momento che qualunque Banca, per operare sul territorio dell'Unione Europea, deve necessariamente essere abilitato ad operare nell'area SEPA.”*. E ha chiesto *“Chiedo che l'operatore provveda a garantirmi, quale modalità di pagamento, la domiciliazione sul mio c/c, come peraltro previsto dalla Carta dei servizi. Mi riservo di chiedere futuri rimborsi/indennizzi qualora dovessero verificarsi eventuali disservizi”*.

2. La posizione dell'operatore

La resistente nel rispetto dei termini procedurali, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante.

L'operatore argomenta che: *“da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, vi è la presenza di 3 pratiche, le quali risultano chiuse perché la Banca del cliente N26 non domicilia le utenze non avendo aderito a SEPA. Andando sul sito della Banca, la stessa invita a denunciare i fornitori che rifiutano la domiciliazione inviando una PEC alla Banca d'Italia o tramite CONCILIAWEB. L'IBAN fornito dal cliente appartiene ad un Istituto Bancario che opera in Italia (area SEPA) ma che non ha aderito al servizio accessorio addizionale SEDA (SEPA Compliant Electronic Database Alignment), requisito necessario per TIM ai fini dell'attivazione e gestione del servizio di domiciliazione per la clientela con conti correnti radicati in Italia. Tale servizio consente a Tim di effettuare, in via automatica, con i fornitori di servizi di pagamento, le verifiche di validità del mandato e la gestione nel tempo delle sue eventuali variazioni, riducendo il rischio credito associato alle domiciliazioni. Mentre a livello europeo sussiste un vincolo normativo che impone di non discriminare la domiciliazione sulla base del paese di radicamento del conto corrente, non sussiste in Italia nessun obbligo per TIM di operare con istituti che non offrono livelli di servizio adeguati”*.

Evidenzia che in ogni caso l'offerta di TIM consente sempre al cliente di disporre di una varietà di modalità e strumenti di pagamento e TIM seleziona ed adotta tutte quelle disponibili sul mercato che presentano i profili di costo, rischio e semplicità d'uso più coerenti con le proprie esigenze e con quelle della propria clientela. Rappresenta quindi che l'utenza non può essere domiciliata per cause non imputabili alla società resistente. Precisa infine che l'istante è stato posto a conoscenza dell'impossibilità di domiciliare le fatture sul conto corrente indicato, in quanto la sua banca non aderisce al servizio, per cui esclude il diritto dell'utente a qualsiasi tipo di indennizzo atteso che non sussiste alcuna responsabilità a proprio carico.

Per tali motivi ha concluso, domandando il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Successivamente, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una memoria con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha precisato che, contrariamente a quanto asserito dalla controparte, non è stato posto a conoscenza delle motivazioni per il mancato addebito sul proprio conto corrente. Ciò in quanto al riguardo la società resistente ha fornito motivazioni contraddittorie, atteso che nella missiva di riscontro al reclamo era stata adottata come motivazione alla mancata attivazione della domiciliazione bancaria la non adesione della Banca dell'istante al servizio SEPA, salvo poi nella memoria difensiva addebitare la mancata ottemperanza alla richiesta di domiciliazione alla non adesione della Banca al servizio accessorio addizionale SEDA. Ha rilevato inoltre che nelle C.G.A. dell'operatore non sono specificate cause limitative all'utilizzo della domiciliazione bancaria quale modalità di pagamento e che il servizio SEDA è un servizio accessorio, che la normativa di riferimento non individua come obbligatorio per poter fruire dell'addebito sul conto corrente bancario. Ha infine specificato di non aver richiesto alcun tipo di danno o indennizzo ma solo la risoluzione da parte dell'operatore del disservizio lamentato. Il 9 giugno 2022, si è svolta l'udienza di discussione fissata da questo Ufficio per acquisire elementi utili per la definizione della controversia.

Nel corso dell'udienza di discussione, l'utente ha insistito nelle richieste formulate nei propri atti difensivi. Dall'altra parte, il rappresentante legale dell'operatore ha insistito nelle richieste per come formulate nella memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante non possono essere accolte.

L'istante ha lamentato la mancata variazione dell'IBAN richiesta con missiva del 16 dicembre 2021 da parte della società resistente, la quale ha motivato l'inadempimento eccependo che “ *L'IBAN fornito dal cliente appartiene ad un Istituto Bancario che opera in Italia (area SEPA) ma che non ha aderito al servizio accessorio addizionale SEDA (SEPA Compliant Electronic Database Alignment), requisito necessario per TIM ai fini dell'attivazione e gestione del servizio di domiciliazione per la clientela con conti correnti radicati in Italia*” e ha chiesto che l'operatore provveda ad effettuare il cambio

delle coordinate bancarie. A tale proposito si rileva che, ai sensi dell'Art. 20 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti “ *L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità*”.

Invero nel caso di specie non si ravvisa alcuna condotta lesiva dei diritti dell’istante tale da dover imporre all’operatore l’attivazione dell’addebito diretto delle bollette sul nuovo conto corrente, comunicatogli dall’utente. Ciò in primo luogo in quanto non è configurabile alcuna responsabilità in capo alla società resistente in relazione al mancato cambio di domiciliazione bancaria, sia sotto il profilo dell’inadempimento contrattuale, atteso che questo è dipeso da causa a lui non imputabile ovvero da motivi tecnici, sia sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza; risulta infatti provato che l’istante ha ricevuto tempestiva informazione in ordine alla sussistenza di un impedimento tecnico per il cambio di domiciliazione (c.f.r. Delibera n. 3/2021 Co.re.com. Piemonte). Inoltre la domiciliazione bancaria è un sistema di pagamento alternativo e facoltativo che l’operatore offre agli utenti i quali sono liberi di scegliere il metodo di pagamento che preferiscono. Ai sensi dell’art. 22 delle C.G. A. “*al momento della richiesta di attivazione del Servizio, il Cliente può richiedere la domiciliazione delle Fatture su conto corrente, postale o bancario, o su carta di credito ovvero concordare con TIM la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia*”. La domiciliazione delle bollette costituisce una modalità di riscossione privilegiata dalle società del settore della telefonia, in quanto garantisce la sicura e immediata riscossione degli importi fatturati, senza ritardi, e comporta numerosi vantaggi per gli utenti, ma può non essere conveniente per i consumatori in quanto a fronte di aspetti positivi, quali la semplicità e agevole fruibilità del mezzo di pagamento, o la sicurezza del pagamento anche in caso di mancata ricezione della fattura, essa può avere implicazioni negative, quali il prelievo automatico, anche in presenza di importi fatturati non corretti (ad es. per consumi extrasoglia o per l’attivazione non richiesta di servizi a pagamento), e la conseguente difficoltà di recuperare gli importi prelevati dal conto corrente (si veda a tale proposito il provvedimento 27143/2018 dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato). Pertanto la mancata attivazione della domiciliazione bancaria non pregiudica il diritto dell’utente di usufruire dei servizi erogati dall’operatore, previsti dall’offerta contrattuale cui ha aderito, in quanto egli ben potrebbe optare per una diversa modalità di pagamento.

Infine, per mero tuziorismo difensivo, occorre evidenziare che non è previsto alcun tipo di indennizzo per il mancato cambio di domiciliazione bancaria e di conseguenza per il mancato addebito delle bollette sul c/c dell’utente, in quanto tale fattispecie non è prevista dal Regolamento indennizzi il quale non contempla aperture rispetto a fattispecie del genere, neppure in via analogica, in quanto non può configurarsi l’ipotesi della mancata attivazione di un servizio accessorio di cui all’art. 4 comma 1 dell’All. A alla Delibera n. 347/18/CONS, atteso che l’attivazione della domiciliazione bancaria non può rientrare in alcun modo tra i servizi accessori così come definiti dall’Agcom all’art. 1 lett.

m) del Regolamento indennizzi quali “i servizi di comunicazione elettronica aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione (Vedi a tale proposito Delibera n. 37/20 e n. 48/20 Co.re.com. Abruzzo).

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell’art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell’odierna seduta, il Comitato all’unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell’istanza presentata dal Sig. Lecce XXX, nei confronti della società Tim XXX (Kena Mobile).

2. Ai sensi dell’art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell’art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità e del Co.re.com.

Reggio Calabria, 10 Novembre 2022

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato digitalmente da

Fulvio Scarpino

**CN = Fulvio
Scarpino**

C = IT